

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI KAMIL VILLAS**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Devi Wulandari

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN TAMU DI KAMIL VILLAS



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Devi Wulandari
NIM 2415854067

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI KAMIL VILLAS

Proposal Penelitian ini Diusulkan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyusun
Skripsi Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata
di Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Made Devi Wulandari
NIM 2415854067

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
PRODI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Kamil Villas” tepat waktu. Penulisan proposal penelitian ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa agar bermanfaat dan bisa menjadi acuan referensi yang baku. Tujuan penulisan proposal penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat penyusunan skripsi yang merupakan syarat dalam menyelesaikan pendidikan D4 Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Ada beberapa kendala yang penulis temukan pada tahap penulisan proposal penelitian terkait mengumpulkan data ataupun sumber-sumber penunjang bagi kebutuhan penulisan proposal penelitian, namun berkat adanya bimbingan dan dukungan yang positif dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, proposal penelitian ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Penulis berhasil menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini berkat dukungan dan masukan yang terus-menerus diberikan oleh berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.e, Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST. Par., M. Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan proposal penelitian.
3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis
4. Dr. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan proposal penelitian ini.

5. Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan proposal penelitian ini dari tahap awal sampai akhir
6. I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar dapat menyelesaikan penulisan proposal penelitian ini dengan baik dan tepat waktu
7. Peter Roderick George, selaku *Owner* Kamil Villas yang telah memberikan motivasi, menginspirasi dan menerima penulis untuk melakukan penelitian di Kamil Villas.
8. I Made Sukma Antara, selaku *Operational Manager* di Kamil Villas yang telah memberikan arahan, kesempatan dan informasi yang membantu dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
9. Seluruh staf di Kamil Villas yang telah memberikan arahan dan motivasi selama meneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Kamil Villas.
10. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama menyusun proposal penelitian ini.
11. Teman-teman dan rekan-rekan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan moral dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam proposal penelitian ini, dengan demikian dengan kerendahan hati penulis mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun agar bisa menjadikannya lebih baik lagi. Akhir kata penulis menyampaikan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

Ni Made Devi Wulandari

ABSTRAK

Wulandari, Ni Made Devi (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Kamil Villas. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Skripsi ini telah disetujui dan diperiksa oleh Pembimbing I: Ni Ketut Bagiastuti, SH., M.H. dan Pembimbing II: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu, Dimensi SERVQUAL, Pengaruh.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Kamil Villas. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan melakukan observasi lapangan, menyebarkan kuesioner dengan cara sampel jenuh kepada 74 tamu sebagai responden dan wawancara bersama *Front Office* dan *Operational Manager*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis regresi linier sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS Statistic 27. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu di Kamil Villas sebesar 92,5% sedangkan sisanya yaitu sebesar 7,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis. Dimensi *tangible* memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 4,69. Sebaliknya dimensi empati mendapatkan nilai terendah yaitu 4,26. Nilai *Adjusted R²* yang sangat tinggi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu pihak Kamil Villas perlu mempertahankan dimensi yang sudah baik dan memperbaiki aspek pelayanan yang masih kurang untuk meningkatkan kepuasan tamu yang pada akhirnya dapat menciptakan loyalitas pelanggan.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

Wulandari, Ni Made Devi (2025). *The Effect of Service Quality on Guest Satisfaction at Kamil Villas*. Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Tourism Department, Politeknik Negeri Bali.

This undergraduate thesis has been supervised and approved by Supervisor I: Ni Ketut Bagiasuti, SH., M.H. and Supervisor II: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum.

Keywords: *Service Quality, Guest Satisfaction, SERVQUAL Dimensions, Effect.*

This research aims to analyze the effect of service quality on guest satisfaction at Kamil Villas. The data collection method used was field observation, distributing questionnaires using saturated sampling to 74 guests as respondents, and interviews with the Front Office and Operational Manager. The data analysis technique used is simple linear regression analysis with assistance of SPSS Statistic 27. The analysis result show that service quality has a significant positif partial impact on guest satisfaction at Kamil Villas, accounting for 92,5% of variance, while the remaining 7,5% is influenced by other factors not investigated by the author. The tangible dimension received the highest average score of 4,69. While the empathy dimension received the lowest score of 4,26. The high adjusted R² value indicates that service quality plays a crucial role in determining guest satisfaction. Therefore, Kamil Villas needs to maintain the dimensions that are already good and improve the aspects of service that are still lacking to enhance guest satisfaction, which ultimately can create customer loyalty.

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
SKRIPSI.....	ii
SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat.....	6
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Vila.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	10
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	16
2.3 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	23
3.2 Objek Penelitian	24
3.3 Identifikasi Variabel	24
3.4 Definisi Operasional Variabel	25
3.5 Jenis dan Sumber Data	27
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.7 Metode Pengumpulan Data	29
3.8 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37

4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	37
4.1.1	Sejarah Kamil Villas.....	37
4.1.2	Bidang Usaha dan Fasilitas Kamil Villas	38
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	46
4.2.1	Hasil Penelitian.....	46
4.2.2	Pembahasan	58
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	67
5.1	Simpulan.....	67
5.1	Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....		69
LAMPIRAN.....		72



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3. 2 Penentuan Skor.....	30
Tabel 3. 3 Kriteria Evaluasi Uji Korelasi	33
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 3 Interval Koefisien	49
Tabel 4. 4 Hasil Uji Korelasi Sederhana	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas.....	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Linearitas	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji t	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Pemodelan Linier Sederhana	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit).....	56
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57
Tabel 4. 12: Hasil Penilaian Dimensi Kualitas Pelayanan	58

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Tamu Kamil Villas pada Traveloka	4
Gambar 1. 2 Ulasan Tamu Kamil Villas pada Booking.com	5
Gambar 1. 3 Ulasan Tamu Kamil Villas pada Tripadvisor.....	5
Gambar 3. 1 Logo Kamil Villas	23
Gambar 4. 1 Kamil Villas.....	37
Gambar 4. 2 One Bedroom Villa with Private Pool.....	39
Gambar 4. 3 Room Studio di Kamil Villa.....	39
Gambar 4. 4 Ruang Gym di Kamil Villas	41
Gambar 4. 5 Struktur Organisasi Kamil Villas	42



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Kuesioner	73
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara.....	78
Lampiran 3: Hasil Wawancara	79
Lampiran 4 : Tabulasi Data	84
Lampiran 5 : rtabel.....	86
Lampiran 6 : Hasil Uji Validitas.....	87
Lampiran 7: Hasil Uji Reliabilitas	89
Lampiran 8: Hasil Uji Analisis Korelasi Sederhana	90
Lampiran 9 : Hasil Asumsi Klasik	91
Lampiran 10 : Hasil Uji t	92
Lampiran 11 : Hasil Uji Analisis Linier Sederhana	93
Lampiran 12 : Hasil Uji Koefisien Determinasi	94
Lampiran 13 : Dokumentasi.....	95



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, pariwisata merupakan sektor non-konvensional yang memberikan kontribusi besar terhadap pendapatan nasional Indonesia. Perkembangan pariwisata yang signifikan memiliki potensi besar dalam meningkatkan perekonomian suatu daerah. Sektor pariwisata saat ini diprioritaskan dan dinilai berpotensi sebagai sektor ekonomi alternatif dalam upaya menunjang pertumbuhan ekonomi nasional (Nugroho, 2020). Industri ini dianggap sebagai salah satu penggerak utama perekonomian global yang paling penting, karena selain berkontribusi terhadap devisa negara, sektor ini juga turut membuka peluang kerja yang luas serta menjadi media yang efektif dalam memperkenalkan dan mempromosikan budaya bangsa secara lebih luas ke dunia internasional. Salah satu daerah wisata yang sering dikunjungi adalah Bali.

Pesatnya perkembangan industri pariwisata di Bali, menyebabkan permintaan terhadap akomodasi semakin meningkat. Hal tersebut secara tidak langsung membuat intensitas persaingan dan jumlah pesaing menjadi tantangan tersendiri bagi para pelaku bisnis untuk mampu beradaptasi secara inovatif dan responsif terhadap dinamika kebutuhan industri serta ekspektasi pelanggan yang terus berkembang dalam upaya mempertahankan dan mengembangkan usaha mereka. Perusahaan dituntut untuk lebih adaptif dalam mengenali preferensi pelanggan dan mewujudkan layanan yang bukan sekedar berkualitas, namun juga memiliki

keunggulan kompetitif dibandingkan para pesaing guna menciptakan pengalaman yang memuaskan.

Menurut Ismail (2021) kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan jasa merupakan aspek penting yang harus dikelola secara efektif untuk menjaga loyalitas dan daya saing, perusahaan perlu berinovasi dan menyesuaikan diri secara dinamis terhadap kondisi pasar yang kian kompetitif. Dalam mempertahankan pelanggan, perusahaan perlu menerapkan strategi melalui pemberian pelayanan yang optimal dan pencapaian kepuasan pelanggan secara maksimal (Agiesta *et al.*, 2021). Kualitas pelayanan akan dinilai baik, ketika pelanggan mendapatkan layanan yang sejalan dengan ekspektasinya. Namun, saat pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi ekspektasi mereka, maka akan muncul penilaian bahwa kualitas layanan kurang memuaskan. Dengan demikian, kualitas pelayanan sangat bergantung pada sejauh mana suatu perusahaan mampu mengenali, memahami dan memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Agiesta *et al.*, 2021).

Menurut Parasuraman *et al.* (1990), terdapat lima aspek utama yang memengaruhi mutu layanan dalam bisnis jasa, yang dikenal dengan konsep SERVQUAL. Kelima aspek tersebut mencakup: bukti fisik (*tangible*), keandalan dalam memberikan layanan (*reliability*), jaminan atas rasa aman (*assurance*), kemampuan untuk merespon kebutuhan pelanggan secara cepat (*responsiveness*) serta kepedulian dan perhatian terhadap pelanggan secara individu (*emphaty*). Model SERVQUAL ini telah menjadi kerangka konseptual yang secara luas digunakan dalam menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan di industri jasa. Selain relevan untuk riset pasar, model ini juga berkontribusi besar

dalam menggambarkan persepsi pelanggan serta sejauh mana mereka merasa puas terhadap layanan yang mereka peroleh.

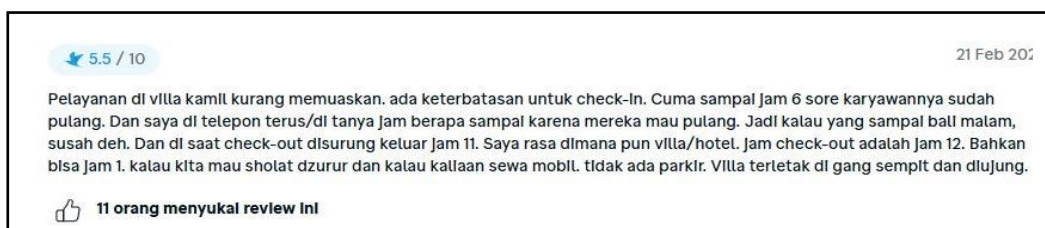
Kepuasan pelanggan yang telah terbentuk dari pengalaman positif sebelumnya dapat menciptakan kepercayaan suatu merek atau layanan, yang kemudian dapat menjadi pondasi dalam menciptakan keterikatan konsumen serta meningkatkan intensitas pembelian ulang di masa mendatang (Gultom *et al.*, 2020). Sasongko (2021) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil dari penilaian individual yang bersifat subjektif terhadap kualitas produk atau jasa dengan mempertimbangkan sejauh mana layanan yang diterima memenuhi atau melampaui ekspektasi. Kepuasan yang dialami pelanggan cenderung meningkat saat layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi yang dimiliki, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila terdapat kesenjangan negatif antara harapan dan realisasi pelayanan (Gultom *et al.*, 2020).

Pelayanan yang optimal dalam sebuah perusahaan, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan yang dirasakan pelanggan. Ketika pelanggan memperoleh pengalaman yang memuaskan atas produk maupun jasa yang diberikan, mereka cenderung membandingkannya dengan penyedia lain yang menawarkan hal serupa. Tingkat kepuasan yang optimal mampu memperkuat niat pelanggan untuk kembali menggunakan layanan serta membagikan pengalaman positif kepada orang lain baik itu teman saudara maupun keluarga. Berdasarkan hal tersebut, perusahaan perlu memberikan perhatian lebih terhadap kualitas layanan yang diberikan, mengingat kepuasan pelanggan memberikan kontribusi signifikan terhadap keberlangsungan usaha dan kemampuan perusahaan untuk

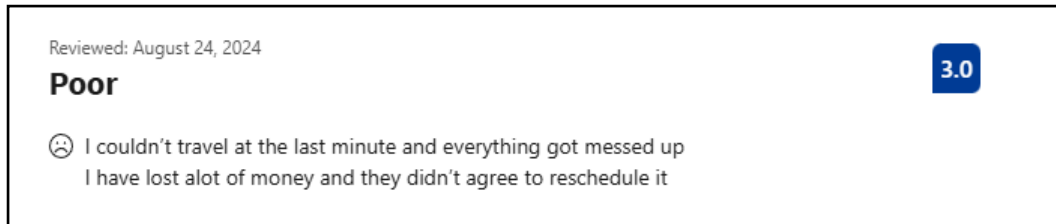
bertahan serta berkembang dalam lingkungan persaingan yang semakin kompetitif terutama dalam sektor akomodasi pariwisata seperti vila.

Vila menjadi salah satu preferensi utama dalam sektor akomodasi wisata dan paling diminati karena menawarkan pengalaman liburan eksklusif, fasilitas yang lengkap, dan pelayanan yang lebih personal dibandingkan dengan akomodasi lainnya. Salah satu vila yang berada di Bali yaitu Kamil Villas. Kamil Villas merupakan *private boutique villa* yang berlokasi di Jl. Drupadi, Gang Kahyangan, Seminyak, Bali, Indonesia.

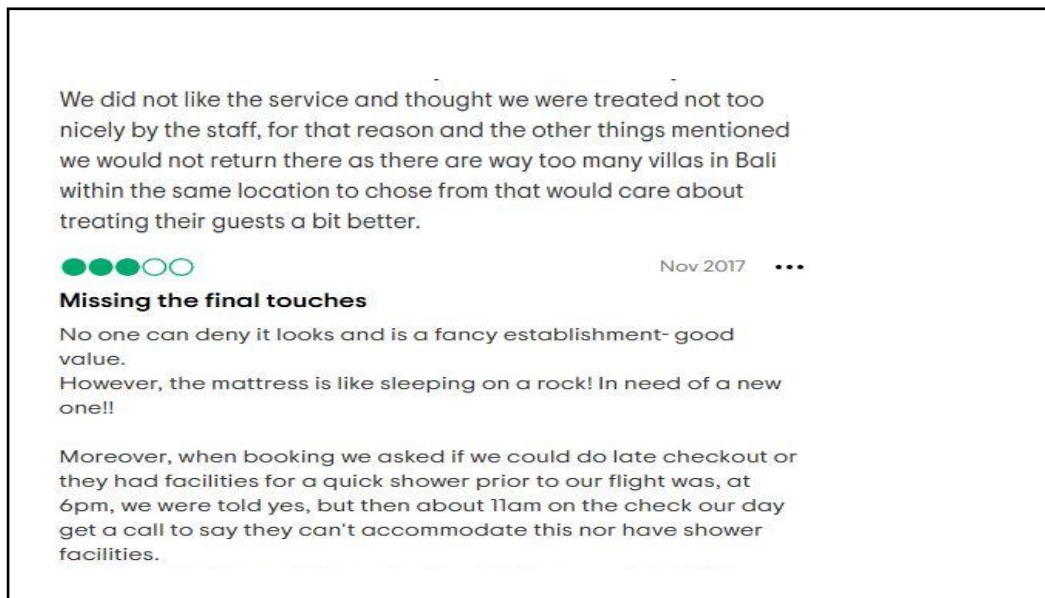
Berdasarkan ulasan *google review* diperoleh Kamil Villas mendapatkan rating yang tinggi yaitu rating 4,7 dari 5. Meskipun mendapatkan rating yang tinggi namun masih terdapat beberapa keluhan pelanggan baik melalui komunikasi langsung maupun media digital. Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan *front office* staf di Kamil Villas terdapat beberapa keluhan terhadap kualitas pelayanan baik dari segi fasilitas maupun layanan yang diberikan seperti: kualitas koneksi internet yang tidak stabil, kurangnya penanganan pada permintaan *late check-out* dan kebijakan untuk penjadwalan ulang serta kebocoran pada vila. Berdasarkan pengamatan penulis pada *online flatform* Kamil Villas terdapat keluhan terkait kualitas pelayanan yang membuat tamu tidak puas sebagaimana terlihat pada ilustrasi berikut:



Gambar 1. 1 Ulasan Tamu Kamil Villas pada Traveloka
Sumber: Traveloka



Gambar 1. 2 Ulasan Tamu Kamil Villas pada Booking.com
Sumber: Booking.com



Gambar 1. 3 Ulasan Tamu Kamil Villas pada Tripadvisor
Sumber: Tripadvisor

Berdasarkan gambar 1.1 dari salah satu pelanggan Kamil Villas mengeluhkan tentang keterbatasan waktu *check-in*, pada gambar 1.2 terdapat keluhan tentang kerugian tamu akibat tidak bisa *reschedule*, pada gambar 1.3 terdapat pelanggan yang mengungkapkan tidak suka terhadap pelayanan yang di dapatkan dan mengatakan tidak akan datang lagi ke Kamil Villas.

Pada era digital saat ini, penilaian pelanggan di sejumlah platform digital seperti *agoda*, *traveloka*, *tripadvisor*, *booking.com*, *google review* dan media sosial lainnya memiliki dampak yang signifikan terhadap citra vila. Ulasan positif

yang diberikan dari pengalaman pelayanan yang memuaskan dapat menjadi sebuah alat pemasaran yang efektif, sementara penilaian negatif bisa memberikan pengaruh negatif pada persepsi publik terhadap vila dalam waktu yang singkat. Dengan merujuk pada pemaparan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk meneliti mengenai “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Kamil Villas”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan pada bagian latar belakang, rumusan permasalahan dalam penelitian ini dapat disusun sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan di Kamil Villas?
2. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Kamil Villas?

1.3 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas pelayanan di Kamil Villas
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Kamil Villas.

1.4 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini terbagi ke dalam dua kategori, yaitu manfaat secara teoritis dan praktis yang diuraikan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur ilmiah, khususnya yang terkait dengan topik kualitas pelayanan dan kepuasan tamu sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi penelitian dimasa mendatang.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik terkait kualitas pelayanan dan kepuasan tamu serta menjadi referensi ilmiah di lingkungan Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai masukan yang relevan untuk memperbaiki serta mengoptimalkan kualitas layanan demi meningkatkan kepuasan tamu di Kamil Villas.

3. Bagi Peneliti

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari pelaksanaan penelitian ini, antara lain: meningkatkan pemahaman dan wawasan akademik terkait konsep dan penerapan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Kamil Villas. Analisis dilakukan berdasarkan dimensi utama dalam konsep SERVQUAL, yaitu: *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *assurance*

(jaminan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *emphaty* (empati). Seluruh dimensi tersebut dianalisis secara menyeluruh dalam hubungannya dengan tingkat kepuasan tamu selama menginap.

Batasan penelitian:

1. Ruang lingkup responden dalam penelitian ini dibatasi pada tamu yang menginap di Kamil Villas, sehingga generalisasi hasil hanya terbatas pada konteks tersebut.
2. Untuk menjawab rumusan permasalahan yang telah ditetapkan, penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana.



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dengan mempertimbangkan hasil analisis serta temuan empiris, maka simpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan di Kamil Villas berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata total sebesar 4,47 pada skala likert 1-5. Dari kelima dimensi SERVQUAL yang dianalisis, dimensi bukti fisik (*tangible*) memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,69. Hal tersebut memperlihatkan bahwa aspek-aspek seperti kelengkapan fasilitas, kebersihan vila, dan penampilan staf memberikan kesan positif kepada tamu di Kamil Villas. Sebaliknya dimensi empati menempati posisi terendah dalam perolehan skor rata-rata yaitu 4,26. Hal tersebut mengindikasikan bahwa aspek kepedulian personal dan perhatian staf terhadap kebutuhan tamu masih perlu untuk ditingkatkan.

Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu di Kamil Villas. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan tamu juga cenderung meningkat. Hasil ini diperkuat dengan nilai *Adjusted R²* sebesar 0,925 yang mengindikasikan bahwa 92,5% varian dalam kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, sementara 7,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar model penelitian ini.

5.1 Saran

Merujuk pada hasil analisis yang telah dijabarkan sebelumnya, berikut ini disampaikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan bagi manajemen Kamil Villas dan peneliti selanjutnya terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, yaitu sebagai berikut:

Pihak manajemen Kamil Villas disarankan untuk terus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan sangat baik terutama pada dimensi *tangible*, serta melakukan upaya peningkatan pada aspek-aspek lainnya terutama pada dimensi empati yang mendapatkan nilai paling rendah dibandingkan dengan dimensi lainnya. Peningkatan dapat dilakukan melalui pelatihan staf terkait komunikasi interpersonal agar staf lebih peka terhadap kebutuhan psikologis tamu dan mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan profesional. Disamping itu pihak manajemen disarankan agar tidak terpusat hanya pada peningkatan kualitas pelayanan namun juga mulai mengidentifikasi aspek atau faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan tamu, mengingat masih terdapat 7,4% faktor lain yang belum ter jelaskan pada penelitian ini.

Penelitian ini terbatas pada dua variabel utama, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan tamu secara keseluruhan. Untuk itu, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk mengeksplorasi faktor-faktor tambahan di luar kualitas pelayanan yang berpotensi mempengaruhi kepuasan tamu, guna memberikan pemahaman yang lebih komperhensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwio. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya*. 5(2), 1653–1664.
- Arizal, M. D., Hamdun, E. K., & Soeliha, S. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Angkringan Giras Di Situbondo. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*. <https://doi.org/10.36841/jme.v2i5.3501>
- Aryamti, A. S., & Suyanto, A. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*, 6(1), 131–138.
- Asraf Danarkusuma, A., Harianto, E., & Sutanto, J. (2024). The Impact Of Price, Service Quality And Trust On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction In Automotive Industry. In *Business and Accounting Research (IJEBAR) Peer Reviewed-International Journal* (Vol. 8). <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Astrini, K. D., Lestari, I. G. A. A. I., Diputera, I. G. A., & Kurniari, K. (2022). Analisis Investasi Pembangunan Dupa Villa Di Desa Tibubeneng, Cangg, Kabupaten Badung, Bali. *Jurnal Ilmiah Teknik UNMAS*, 2(1), 2797–2992.
- Dhika, H., Isnain, N., & Tofan, M. (2019). Manajemen Villa Menggunakan Java Netbeans Dan Mysql. *Jurnal Ikra-Ith Informatika*, 3(58), 104–110.
- Fahlevi, R. A., Ali, H., & Khan, M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Promosi Sebagai Variabel Intervening Di Perumda Tirta Bhagasasi Bekasi. *Indonesian Journal of Economics and Strategic Management (IJESM)*, 2(3), 2727–2735.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(September), 171–180.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 253–274. <https://doi.org/10.31955/mea.v7i1.2912>

- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Ismail, T. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Geger Kalong Di Kota Bandung*.
- Mahsyar, S., & Surapati, U. (2020). Effect Of Service Quality And Product Quality On Customer Satisfaction And Loyalty. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAAR)*, 4(1), 204–211.
- Millah, H., & Suryana, H. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong Kecamatan Pajajaran)*. 6(2), 134–142.
- Muafatun, Syaifulloh, M., & Sucipto, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Balai Desa Cimohong)*. 1(3).
- Nugroho. (2020). *Beberapa Masalah Dalam Pengembangan Sektor Pariwisata Di Indonesia*. 7(2), 124–131.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* (Vol. 64, pp. 12–40).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Saputra, S. (2024). *Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Di Home Taylor Busana Muslim*.
- Sari, I. F. K., Mataram, I. G. A. B., Antara, D. M. S., & Murni, N. G. N. S. (2021). Analysis of service quality towards repeater guest satisfaction at The Samaya Seminyak. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(1), 15–20. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i1.2026>
- Sasongko, S. R. (2021). *Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran)*. 3(1), 104–114.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Wijaya, E., Indriyati, R., Rinawati, Utami, R. N., Negsih, T. A., Suharyanto, Hermawan, E., Deseria, R., Aziza, N., Judijanto, L., & Mardikawati, B. (2024). *Pengantar Statistika (Konsep Dasar untuk Analisa Data)* (Efitra (ed.)). PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Yana, K. H. K., & Suparna, G. (2024). *Membangun Kepuasan Pelanggan: Peran Servicescape Dan Brand Image*. Cv. Intelektual Manifes Media.

Yani, N. W. M. S. A., Juniarta, P. P., Sanjaya, I. W. K., Mayasari, R., Nirmala, B. P. W., Aditya, I. W. P., Sinaga, F., Melati, N. L. P. K., Darsana, I. M., & Susanti, L. E. (2023). *Kewirausahaan di Industri Hospitality : Strategi Pengelolaan Pasca Pandemi Covid-19* (M. A. Wardana (ed.)). Infes Media.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI